

# boletimCP

Edição da Direcção de Marca e Comunicação - nº78 - IV série - Maio / Junho 2005



MINUTOS  
CONTAM

OS COMBOIOS  
DE PORTUGAL



.02

# .neste número

## 03. Editorial

**04 e 05.** Receitas subiram mais de 7,5% no primeiro quadrimestre deste ano

**06.** Balanço promissor da campanha na linha de Sintra

**07.** Chefe do Estado em Presidência Aberta sobre a sinistralidade rodoviária

**08 e 09.** Notícias da actualidade em linha

**10 a 12.** Reportagem Novo serviço entre o Porto e Braga assinala primeiro aniversário

**13.** CP alarga mercado

**14 e 15.** Novo site da CP vem já aí

**16 e 17.** Reportagem Estivemos ao ritmo do Super Bock Super Rock

**18 e 19.** Noticiário da qualidade

**20 e 21.** Divulgação - Maior utilização do papel reciclado contribui para melhor ambiente

**22 e 23.** CP presente no I Encontro Nacional de Riscos, Segurança e Fiabilidade

**24 e 25.** As nossas viagens ao Douro Vinhateiro em comboios a vapor e a diesel

**26.** Distinção - Operador de revisão Rui Pimentel em (merecido) destaque

**27.** Comboio chegou a Tavira há um século

**28.** Maquinistas de Contumil convivem em Barcelos

# boletim CP

EDIÇÃO E COORDENAÇÃO: CP - Direcção de Marca e Comunicação . Cç do Duque, 20 - 1249-109 LISBOA  
Tel: +(351) 21 102 38 19 . boletimcp@mail.cp.pt . Concepção gráfica e paginação: dna\_red cell  
Impressão e Acabamento: Ferográfica, Artes Gráficas, S.A. . Tiragem: 6 mil exemplares . Distribuição gratuita  
Dep. Legal nº 117517/97 . Membro da Associação Portuguesa de Comunicação de Empresas

informações  
808 208 208



www.cp.pt



## O COMBOIO COMO PRODUTO TURÍSTICO

Aproxima-se a época estival e com ela também o período em que o nosso país é mais procurado para veraneio. Esta época serve de mote para vos falar do papel do transporte ferroviário, e, em concreto, da nossa Empresa, no desenvolvimento daquela que é uma das principais actividades económicas a nível mundial e, também, a que apresenta um dos maiores potenciais de crescimento.

Contribuindo com cerca de 8% para o PIB nacional, o Turismo é um sector estruturante do desenvolvimento económico português, sendo um daqueles em que o nosso país detém vantagens competitivas face ao exterior, constituindo também uma importante fonte de investimento e desenvolvimento para um elevado número de áreas relacionadas, como a dos Transportes.

Actualmente, e segundo dados do Observatório do Turismo, os visitantes internacionais que se deslocam a Portugal ultrapassam os 27 milhões, e o mercado interno (i.e., de portugueses que fazem férias fora do seu local habitual de residência) já ascende aos 4 milhões de pessoas.

Como parte integrante da cadeia de comercialização do produto turístico, cabe à CP, também, a responsabilidade e a oportunidade de desenvolver propostas de valor que contribuam para a diversificação e a melhoria das condições da oferta do produto turístico português.

A forma tradicional de fidelização dos turistas a uma região encontra-se ameaçada à medida que as condições de movimentação e de acessibilidade do mercado vão sendo melhoradas. Os dois maiores destinos nacionais foram até há pouco tempo o Algarve e a região de Lisboa, contudo este mercado continua a evoluir rapidamente em direcção a novos produtos e segmentos. Para esta evolução em muito têm contribuído, também, a maior exigência dos Clientes, decorrente da sofisticação das suas formas de vida, bem como da melhoria dos seus níveis de formação técnica e científica.

A CP tem vindo progressivamente a dar atenção a este segmento do mercado através duma aposta que se pretende diversificada:

- através de uma parceria temos oferecido com carácter permanente os comboios históricos e panorâmicos da Linha do Douro;
- através de ofertas target temos vindo a desenvolver propostas temáticas como o Comboio das Amendoeiras em Flor, da Cereja, do Chocolate ou dos Tabuleiros;
- através do nosso núcleo museológico temos procurado valorizar o nosso património histórico e colaborado com outros núcleos museológicos;
- com o apoio aos festivais de música de verão temos procurado relançar um conceito de comboio jovem e actual;
- e com a recente opção pela prioridade do cicloturismo procuramos apostar no desporto saudável em contacto com a natureza.

Este cinco nichos representam uma aposta séria neste segmento de mercado e as suas implicações para o desenvolvimento do nosso negócio são evidentes. Acima de tudo porque este segmento implica a substituição de uma postura reactiva, baseada na gestão dos acontecimentos do dia-a-dia, por uma abordagem estruturada no aproveitamento das oportunidades de mercado, nomeadamente nos vectores de acessibilidade intra e inter-regional, fundamentais para a dinamização e rentabilização do transporte ferroviário.

Este é mais um desafio que a CP tem que vencer, e para a qual conto com a vossa energia e as vossas sugestões.

*António Ramalho*

[Presidente do Conselho de Gerência]

# .resultados

No primeiro  
quadrimestre deste ano

## RECEITAS DE PASSAGEIROS AUMENTARAM 7,5 POR CENTO

Nos primeiros quatro meses deste ano o total das receitas obtidas pela CP no tráfego de passageiros atingiu 52,9 milhões de euros, o que corresponde a um crescimento de 7,5% em comparação com o período homólogo de 2004. Este valor, que não inclui ainda os subsídios à exploração, está ligeiramente acima (0,1%) da previsão para 2005.

No total, incluindo a CP Carga - que facturou no quadrimestre o valor de 22,8 milhões de euros -, a empresa registou proveitos de 80,0 milhões de euros, valor equivalente a um aumento de 3,7% em relação à receita obtida no período homólogo do ano transacto.

Por seu turno, os custos operacionais estimados no período cifraram-se em 127,0 milhões de euros, pelo que o resultado operacional (antes dos subsídios e dos resultados financeiros) atingiu o valor negativo de 47,0 milhões de euros. Em conclusão, o resultado líquido negativo acumulado nos quatro primeiros meses deste ano, incluindo resultados financeiros e extraordinários, foi estimado em 66,3 milhões de euros.

### CP LISBOA PRÓXIMA DO EQUILÍBRIO

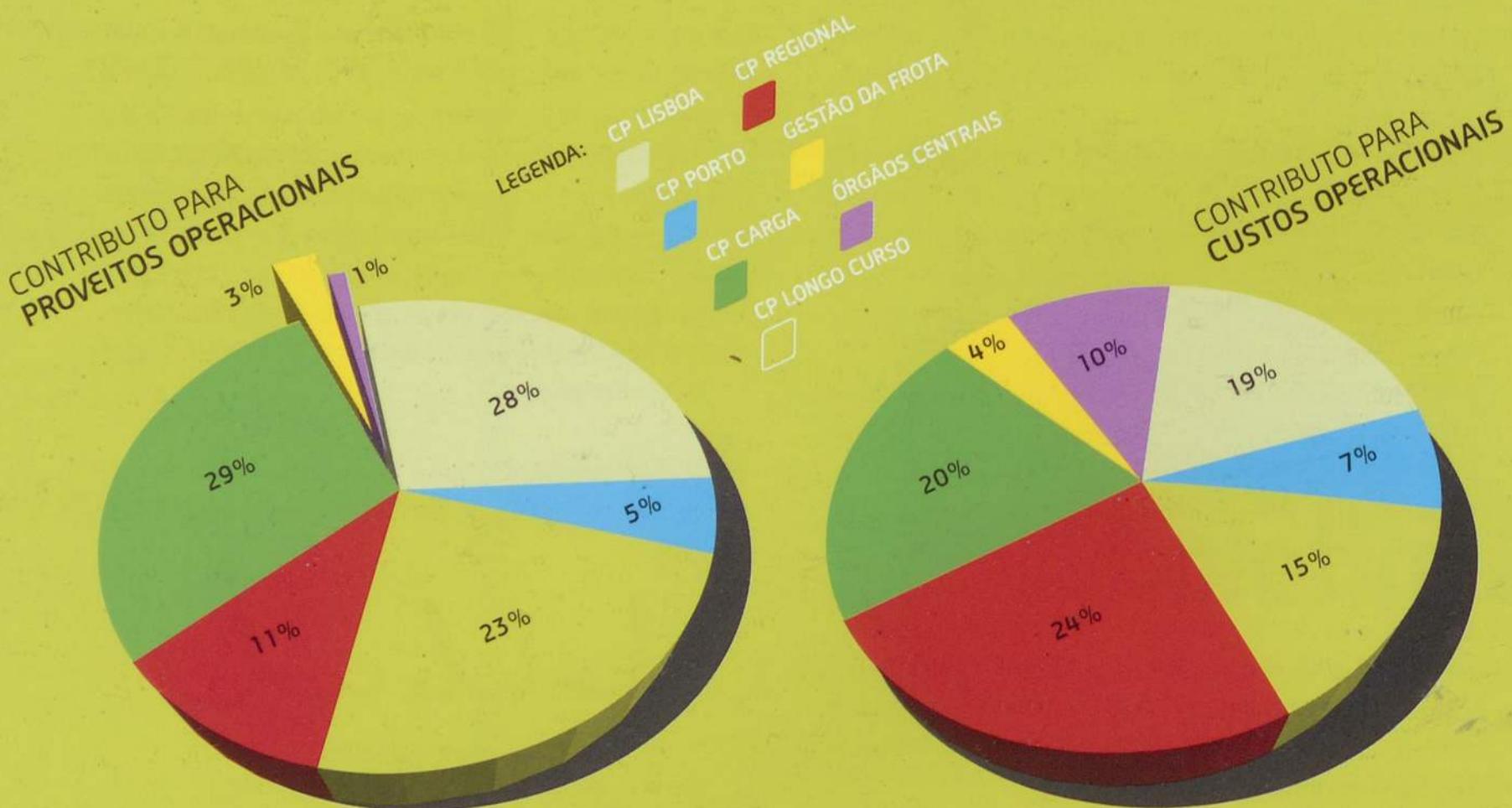
No quadrimestre em análise, a CP Lisboa alcançou proveitos operacionais de 22,2 milhões de euros (0,4% acima da meta), enquanto os custos operacionais se cifraram em 24,3 milhões de euros (decréscimo de 1,4% em comparação com o período homólogo de 2004 e de 8,3% em relação à previsão). Resulta destes valores que a CP Lisboa, ao obter o resultado operacional negativo (sem compensações à exploração) de 2,1 milhões de euros, continua a aproximar-se do break-even, ou seja, a sua solvabilidade económico-financeira.

A cobertura operacional da CP Lisboa, ou seja, a diferença entre as receitas e as despesas, foi, assim, de 91% neste período. A CP Lisboa contribuiu nos primeiros quatro meses do ano com 28% dos proveitos totais da empresa, valor que fica 1,7% aquém do período homólogo de 2004 mas 0,8% acima da meta apontada para este ano.

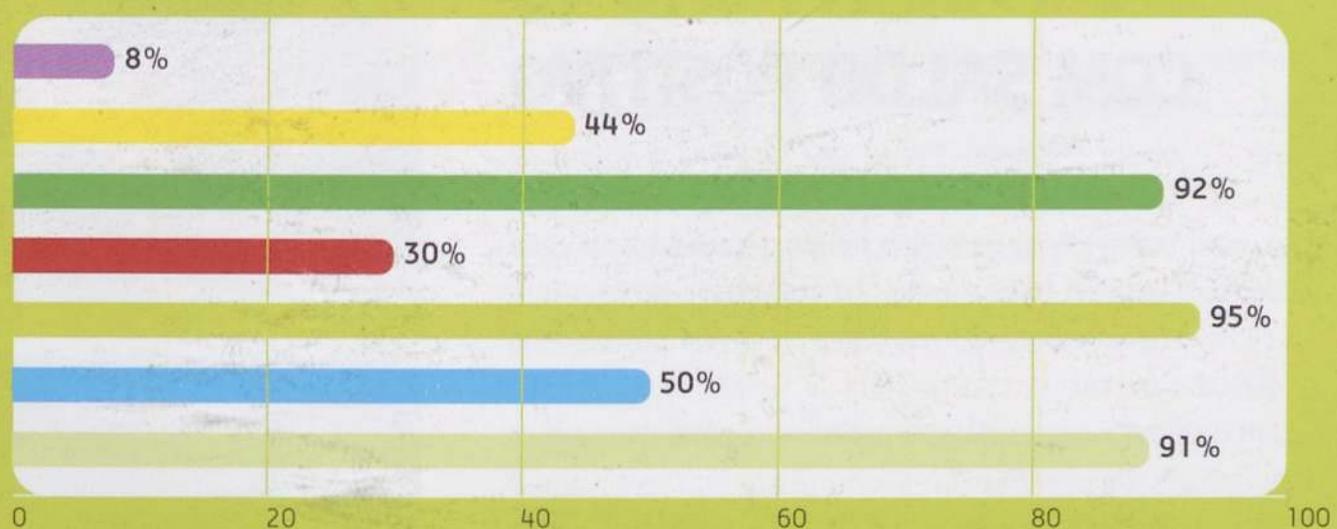
Os custos operacionais da CP Lisboa atingiram 19% do total dos valores globais da empresa nesta rubrica, tendo contribuído com 4% para o resultado operacional.

### CP PORTO CRESCU MAIS

Na CP Porto registou-se a mais favorável evolução destes indicadores de gestão, com os proveitos a alcançarem 4,3 milhões de euros, o que significa um crescimento de 16,9% em relação a igual período de 2004. Ainda assim, aquele valor situa-se 10,8% abaixo da previsão para o quadrimestre.



## COBERTURA OPERACIONAL (proveitos/custos)



Os custos operacionais da CP Porto neste período atingiram os 8,6 milhões de euros, correspondente a um crescimento de 5,3% em relação aos primeiros quatro meses de 2004, contudo 11,1% abaixo do previsto.

No primeiro quadrimestre de 2005, a CP Porto contribuiu, no contexto global da empresa, antes de indemnizações à exploração, com 5% dos proveitos globais, 7% dos custos operacionais e com 9% para o resultado operacional.

O índice de cobertura operacional da CP Porto no quadrimestre foi de 50%, mais 5% em relação ao período homólogo do ano passado e 0,1% acima da previsão.

### CP LONGO CURSO COM EQUILÍBRIO

É na CP Longo Curso, por via da recente separação das linhas de tráfego regional (com a criação da CP Regional), que os resultados evolutivos alcançados neste quadrimestre se revelam mais promissores no contexto global da empresa.

Com proveitos de 18,2 milhões de euros neste período de 2005, a CP Longo Curso registou custos operacionais de 19,2 milhões de euros, correspondente a um índice de cobertura de 95 %, o mais elevado no universo da empresa.

Assim, neste quadrimestre, o resultado operacional da CP Longo Curso foi de -973 mil euros, contribuindo esta Unidade com 23% dos proveitos globais da empresa e com 15% para os custos operacionais.

Em relação à meta estabelecida para 2005, os proveitos operacionais, no trimestre, cifraram-se acima em 3,0%, enquanto os custos e os resultados operacionais situaram-se abaixo, respectivamente, em 0,4% e 38,3%, o que contribuiu para uma melhoria do grau de cobertura operacional de 3,1% em relação à previsão.

LEGENDA:

- CP LISBOA
- CP PORTO
- CP REGIONAL
- GESTÃO DA FROTA
- CP CARGA
- ÓRGÃOS CENTRAIS
- CP LONGO CURSO

### CP REGIONAL: RECEITAS DE 9,2 MILHÕES

Neste quadrimestre, a CP Regional (agora separada dos serviços de longo curso) obteve receitas totais de 9,2 milhões de euros (11% do total da empresa) e custos operacionais (sem compensações financeiras) de 30,8 milhões de euros (24% do total da CP), ou seja, um défice de exploração de 21,6 milhões de euros, de cujos resultados se conclui o índice de cobertura operacional de apenas 30%.

Constata-se, nestes termos, que tendo a CP Regional contribuído, no universo da empresa, com 11% dos proveitos, registou 24% dos custos operacionais, sendo a sua participação nos resultados operacionais globais de 46%, ou seja, 5,2 % acima da meta estabelecida para este ano.

### EVOLUÇÃO POSITIVA NA CP CARGA

Por último, neste período de 2005, a CP Carga facturou 22,8 milhões de euros, valor que está ligeiramente abaixo dos resultados do período homólogo do ano passado (menos 2,4%).

Os custos operacionais da CP Carga atingiram neste quadrimestre 24,9 milhões de euros, de que resulta um saldo negativo de 2,1 milhões de euros e o grau de cobertura operacional a situar-se em 92%.

Resulta, por outro lado, que os proveitos da CP Carga alcançaram 29% do total obtido pela empresa, enquanto o seu contributo para os custos operacionais e para o resultado operacional atingiu, respectivamente, os 20 e 4%.

Relativamente às metas para este ano, a CP Carga obteve, no quadrimestre, um contributo nas receitas de 1,8% abaixo, enquanto os custos operacionais e o resultado operacional apresentam valores positivos de 0,2 e de 1,5%, respectivamente.

## CAMPANHA NO IC 19 COM SALDO POSITIVO

A campanha de sensibilização desenvolvida no mês de Abril pela CP Lisboa junto dos habituais utentes do IC 19, com a oferta de 80 mil vales trocáveis por viagens gratuitas durante um dia na linha de Sintra, saldou-se por um resultado que se pode considerar globalmente positivo.

Com efeito, até ao último dia de Abril, data-limite para a utilização dos "vouchers", foram validadas 14 mil viagens, o que corresponde a um índice de aceitação de 17,5 por cento, número que é considerado bastante positivo e acima das expectativas numa campanha deste tipo.

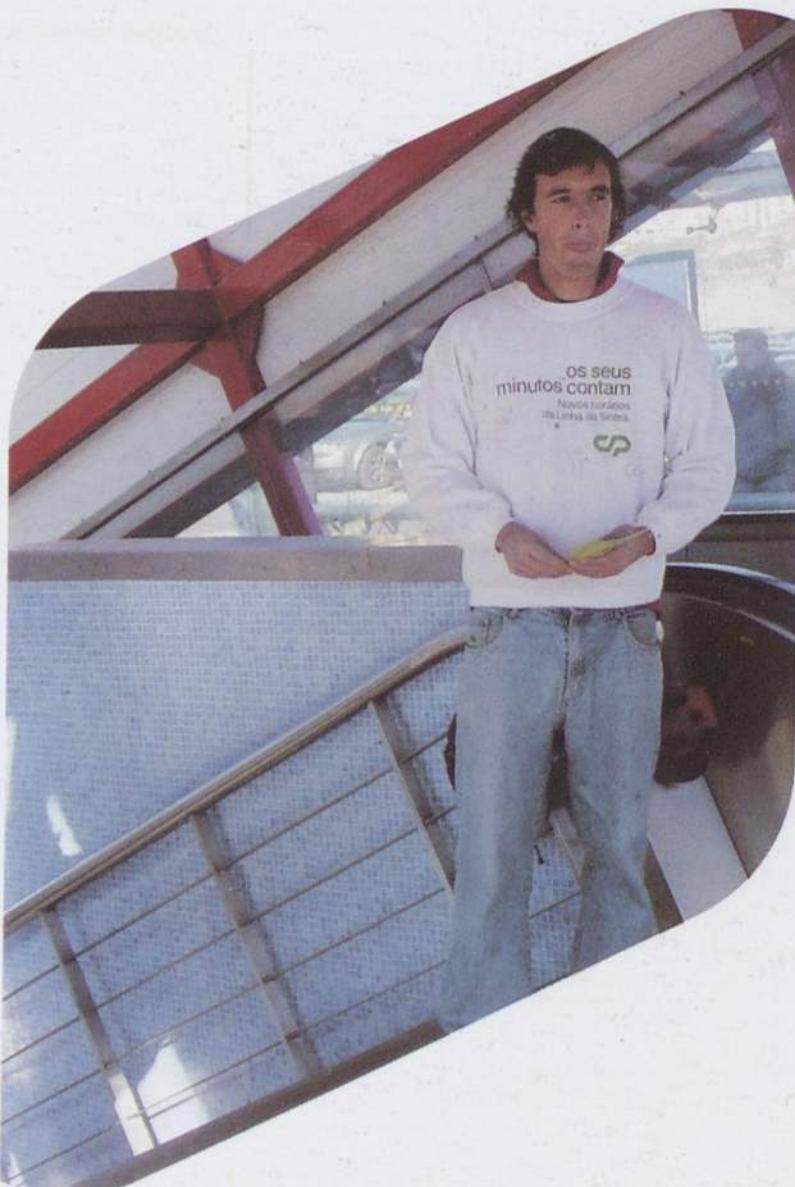
Recorde-se que a CP promoveu a distribuição, em duas fases, junto dos principais nós de acesso àquele eixo rodoviário, juntamente com os vales, diversa informação sobre as múltiplas vantagens na utilização do comboio, horários e número de lugares oferecidos por hora em cada percurso da linha de Sintra.

Com efeito, utilizar o comboio, sobretudo em eixos rodoviários de elevada densidade, constitui uma opção racional e inteligente, não apenas em termos de preço e de tempo, mas também em comodidade, segurança, cumprimento de horários e valor ambiental.



*A acção de sensibilização na Linha de Sintra registou um razoável grau de adesão*

## SINTRA: 12,3 MILHÕES DE PASSAGEIROS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DO ANO



Durante os primeiros três meses de 2005, de acordo com os indicadores da empresa, a linha de Sintra transportou o total de 12,3 milhões de passageiros, valor que está ligeiramente abaixo (em 0,3 por cento) das previsões para este ano.

Esta linha representa, em termos de passageiros, pouco mais de 50 por cento do total registado nas quatro linhas geridas pela CP Lisboa e quase 27 por cento do volume de clientes de toda a rede da CP.

Em termos de receitas, a linha de Sintra registou, no trimestre, cerca de 7,6 milhões de euros (47 por cento do total dos proveitos da CP Lisboa).

No total, no trimestre, os comboios da linha de Sintra (ida e volta) percorreram uma distância equivalente a 594 mil quilómetros, ou seja, o correspondente a uma viagem e meia à lua.

## Presidência temática sobre sinistralidade rodoviária

### PRESIDENTE JORGE SAMPAIO VIAJOU EM HORA DE PONTA NO CAOS DO IC 19

No âmbito da Presidência Temática sobre Sinistralidade Rodoviária, que decorreu na semana de 1 a 4 de Maio, o Presidente Jorge Sampaio teve oportunidade de viajar no último dia, em hora de ponta da manhã, em autocarro, no IC 19, entre Sintra e Lisboa.

Durante a viagem, o Presidente da República confessou já ter vivido em Sintra, onde, de resto, ainda tem uma casa, pelo que conhece bem a "pequena tragédia diária" que se vive quotidianamente por muitas dezenas de milhares de cidadãos na sua rotina habitual casa-trabalho nesta que é uma das vias mais congestionadas da Europa.

Tendo como finalidade alertar a consciencialização cívica dos cidadãos para a elevada sinistralidade rodoviária verificada nas estradas portuguesas, suas sequelas e causas, esta Presidência Aberta incluiu a penosa viagem - ao "inferno" como a caracterizou o jornal "Correio da Manhã" - que teve início às 8.38 horas no largo da estação de Sintra e que cumpriu no tempo de 50 minutos o trajecto de 13,5 quilómetros até junto do Palácio de Queluz (média horária de 16,2 quilómetros).

Deslizando quase em paralelo com boa parte do IC 19, servindo os principais aglomerados populacionais, situa-se a linha de Sintra da CP Lisboa. Os nossos clientes que embarcaram no comboio das 8.39 horas (um minuto depois da partida do autocarro presidencial), com paragens em todas as estações intermédias, cumprindo a distância de 26 quilómetros, chegaram a Sete Rios 34 minutos depois, ou seja, às 9.13 horas, altura em que o autocarro que transportava a comitiva do dr. Jorge Sampaio estaria sensivelmente no pára-arranca algures por Massamá-Barcarena...

O feito foi narrado, em directo, pelo jornalista da TSF que reportou a viagem de comboio para os ouvintes desta estação emissora.

#### NÃO ESPEREMOS MILAGRES

No interior do autocarro gerara-se entretanto um debate sobre o crescimento caótico da área Metropolitana de Lisboa e o suplício diário dos utilizadores do IC 19, com o Presidente Jorge Sampaio a considerar que "Sintra é o segundo concelho mais populoso do país, mas servido pelas mesmas vias de há vinte anos", num contexto - lamentou - em que "não podemos esperar milagres".

Cumpridos os referidos 13,5 quilómetros desde Sintra, o autocarro que transportava o Presidente da República tomou o rumo da EN 117, em direcção a Belém, uma opção que evitou ainda maiores delongas habituais no cruzamento com a CRIL.

Para o presidente da Câmara de Sintra, dr. Fernando Seara, que viajou parte do percurso ao lado do Chefe do Estado, "isto hoje até foi bom" pois, geralmente, "a viagem costuma demorar uma hora e meia".

Ao longo dos quatro dias desta Presidência Aberta, o dr. Jorge Sampaio esteve também na Figueira da Foz, Coimbra e Évora, quer viajando num veículo descaracterizado da Brigada de Trânsito da GNR quer num camião de mercadorias, assistiu a operações stop das autoridades policiais, congregou os mais diversos agentes, instituições e organismos envolvidos nas questões da segurança e sinistralidade rodoviária, a todos procurando sensibilizar com as suas palavras para o problema que considerou ser "um dos mais graves que os portugueses enfrentam diariamente".



O Presidente da República  
viajou no "inferno" do IC19 em hora de ponta

## BICICLETAS NA CP PORTO

Desde o dia 1 de Maio os clientes da CP Porto podem viajar acompanhados da sua bicicleta, fora das horas de ponta, ao preço acrescido de um euro, utilizando os espaços multiusos dos modernos comboios UME. A empresa vai, assim, ao encontro de uma solicitação deste segmento do mercado, contribuindo para uma maior mobilidade e qualidade de vida, associando a marca CP a valores positivos ligados ao desporto e ao contacto com a natureza.

A medida pretende, também, potenciar a utilização do comboio para fins de lazer e aumentar a procura nos períodos de menor afluência de clientes.



### 1600 ESCUTEIROS ENTRE LISBOA E TORRES VEDRAS

A CP Regional transportou no dia 8 de Maio, domingo, em quatro comboios especiais, em viagens de ida e volta, entre Sete Rios/Entrecampos e Torres Vedras, cerca de 1600 escuteiros. Dois dos comboios, ida e volta, fizeram o percurso directo, enquanto os outros dois pararam em algumas estações da linha de Sintra para a entrada e saída de agrupamentos de escuteiros. Foi uma jornada de divulgação do comboio junto dos mais novos em viagens com muita animação juvenil.

## CP PORTO APOSTA NO SEGMENTO ESCOLAR

Diversas escolas da área de influência da CP Porto estão a efectuar viagens de grupos a preços especiais, nas quais as crianças se divertem e trazem um novo colorido aos comboios. Estes grupos, totalizando para cima de 500 crianças e respectivos educadores, viajaram, em viagens de ida e volta, entre Ovar/Porto, Guimarães/Porto e Porto/Espinho. Esta estratégia de divulgação do comboio, tão do encanto das crianças, traduzida em experiências marcantes, tem como principal objectivo consolidar a utilização dos transportes públicos, com destaque para o caminho de ferro, nos hábitos de mobilidade das novas gerações.



## CP COOPERA COM A ASSOCIAÇÃO BANDEIRA AZUL

A CP e a Associação Bandeira Azul da Europa (ABAЕ) assinaram em meados de Maio um protocolo de cooperação visando acções de veiculação junto dos mais jovens para os valores da mobilidade sustentável, na qual o comboio desempenha lugar de destaque. Através desta parceria a CP será transportador oficial dos programas de educação ambiental Eco-Escolas e dos Jovens Repórteres para o Ambiente, iniciativas geridas pela ABAЕ. Esta entidade é filiada na Fundação para a Educação Ambiental (FEE), no âmbito da qual desenvolve outras acções de sensibilização para os valores da preservação da natureza e do ambiente, como a campanha Bandeira Azul da Europa.

## **REABRIU A SECÇÃO MUSEOLÓGICA DE SANTARÉM**

Após alguns meses de encerramento devido a obras de beneficiação e remodelação, acaba de reabrir ao público a Secção Museológica de Santarém. Os interessados nesta visita devem efectuar marcação prévia através dos telefones 22 105 24 03 ou 22 105 24 51 ou pelo telefax 22 200 10 54.



### **PROJECTO LÍDER 2010 APRESENTADO AOS SINDICATOS**

Decorreu no passado dia 18 de Maio a primeira reunião de apresentação aos sindicatos do Projecto Líder 2010, a qual contou com a presença do presidente do CG, dr. António Ramalho. A sessão foi iniciada pelo administrador dr. Adriano Moreira, o qual destacou a importância do envolvimento do meio sindical na política de recursos humanos da empresa e prestou esclarecimentos sobre o decurso das negociações laborais. Por seu turno, o dr. António Ramalho salientou que o Projecto Líder 2010 assentará fundamentalmente no aumento dos clientes e não na redução dos activos, num programa que assenta na convergência de interesses - empresa, gestores e colaboradores - que deve ser consolidado e ampliado.

## **REUNIÃO DE QUADROS DA CP LISBOA**

Subordinada ao tema "O desempenho da Unidade e projectos em curso", realizou-se no início de Maio a primeira reunião deste ano dos quadros técnicos e chefias intermédias da CP Lisboa. No encontro estiveram também presentes o presidente da CP, dr. António Ramalho, o vogal do CG e presidente da Comissão Executiva da CP Lisboa, eng. Miguel Setas, e os restantes responsáveis desta Unidade e respectivos quadros técnicos e chefias intermédias. A reunião de trabalho foi enriquecida com a presença de um convidado externo, o prof. doutor António de Sousa, numa preleção seguida com bastante interesse. Das restantes intervenções destacaram-se as relacionadas com o plano de desenvolvimento da CP Lisboa, como a política comercial, a bilhética sem contacto, o acesso controlado às estações e ainda a apresentação dos indicadores globais relativos ao primeiro trimestre do ano em curso.



## **CP ORGANIZOU REUNIÃO DA UIC**

Numa organização da Direcção de Pessoal e Assuntos Sociais da CP realizou-se nos dias 19 e 20 de Maio, no Parque das Nações, em Lisboa, uma reunião do Grupo de Formação Internacional da União Internacional dos Caminhos de Ferro (UIC). Nesta reunião, na qual participaram trinta especialistas de recursos humanos e formação em representação de 18 entidades ferroviárias europeias, foram analisadas, entre outras matérias, as formas como têm vindo a ser resolvidas as questões de pessoal decorrentes das reestruturações da actividade ferroviária já realizadas em alguns países europeus e as consequências que as mesmas tiveram na qualificação e formação dos trabalhadores.



## NOVO SERVIÇO ENTRE PORTO E BRAGA COMPLETOU UM ANO

Completoou-se no passado dia 22 de Abril o primeiro ano de entrada ao serviço dos novos comboios urbanos do eixo Porto-Braga - as Unidades Múltiplas Eléctricas (UME), na qual convergiu a inauguração do remodelado traçado e electrificação entre Lousado e a cidade dos arcebispos.

Braga passou a dispor a partir de então de uma acessibilidade ferroviária de eleição ao Porto (a que se juntou a partir de Junho seguinte o chamado eixo Atlântico com ligações de/para Faro em comboio Alfa Pendular), num investimento que foi considerado como sendo o mais elevado em termos de coesão económica e social realizado na faixa atlântica da Península Ibérica.

Com a entrada ao serviço das UME neste eixo foi delineado um novo horário que introduziu ganhos assinaláveis nos tempos de viagem, com comboios rápidos no início da manhã e a meio do dia, realizando o percurso completo (Braga-Porto/São Bento) em 49 minutos e o seu inverso em 45 minutos, o que permitiu alcançar reduções do tempo de viagem na ordem dos 50 %, em relação à situação anterior. Também os comboios com mais paragens intermédias efectuam agora um tempo de viagem inferior em 30% ao anteriormente existente.

Além do conforto proporcionado pelas UME, a CP Porto consegue assim, conforme nos deram conta alguns clientes deste serviço em entrevistas que divulgamos nestas páginas, tempos de viagem que são claramente competitivos com a rodovia, performance espelhada no consistente aumento da procura que se vem registando.

A mobilidade na região melhorou, também, com a articulação do serviço ferroviário com o transporte público rodoviário em alguns grandes aglomerados urbanos.

Antes das obras de modernização a então CP-USQP efectuava neste itinerário 21 circulações diárias, com cerca de 400 lugares cada, o que correspondia a uma oferta total de 8400 lugares, enquanto actualmente são realizados 44 comboios, com cerca de 500 lugares cada, o que representa um acréscimo de 23 comboios (mais 110%) e o aumento de oferta de 13600 lugares (mais 161%).

### MAIS 18,2% DE CLIENTES

Por outro lado, entre Abril de 2003 e o passado mês de Abril, a CP Porto registou neste eixo o acréscimo de 18,2% de clientes.

Em 2003, o número total de passageiros transportados foi de cerca de 4,3 milhões, tendo em 2004, nos oito meses do novo serviço, viajado 3,1 milhões de pessoas, enquanto nos primeiros quatro meses este eixo foi utilizado por 1,5 milhões de clientes.

Assim, em conclusão, no primeiro completo do novo serviço, a evolução verificada em relação à situação anteriormente existente foi de 4,3 milhões para 4,6 milhões de clientes, o que corresponde a um aumento de 7%.

Por seu turno, em termos de proveitos, verifica-se um aumento na ordem dos 27% em Dezembro de 2004, relativamente ao período homólogo do ano anterior, o que corresponde a um incremento médio diário de 1780 euros.

Em termos absolutos, as estações onde se verificaram os maiores aumentos foram Braga (mais 1781 passageiros diários), Famalicão (mais 321 clientes por dia) e Trofa (mais 267 clientes por dia), comparando o primeiro trimestre deste ano com igual período de 2004.

O aumento de clientes registado na estação de Braga representa um acréscimo de 173%, correspondente ao acréscimo de 202% em termos de receita.



### "PESSOAL É ATENCIOSO"

Nome: Arnaldo da Silva Cruz

Idade: 66 anos

Profissão: Reformado por doença profissional (serralheiro)

Residência: Trofa

Percurso diário: Trofa/Porto/Trofa

Título transporte: bilhete simples

Este nosso cliente, agora reformado por doença profissional depois de 40 anos de trabalho, tem utilizado nos últimos tempos o comboio nas suas deslocações para tratamentos de radioterapia no Porto. Considera que os novos comboios "são muito confortáveis, estão bem sinalizados e os trabalhadores são atenciosos". O tempo de viagem "é aceitável", enquanto "a música ajuda a distrair". Como senão, aponta a falta de casas de banho, que considera "compreensível em trajectos pequenos, mas incómoda na viagem completa".

## "SERVIÇO MUITO APRESENTÁVEL"

Nome: Rui Alexandre Esteves Barbosa

Idade: 19 anos

Profissão: Militar voluntário

Residência: Vila Verde

Percorso (fim de semana): Régua/Ermesinde/Braga e volta

Título transporte: bilhete com tarifa militar

Para este militar em regime voluntário, a prestar serviço em Lamego, cujas contingências o tornam um cliente de fim de semana nas visitas à sua terra natal, o novo comboio "está muito apresentável, é cómodo, tranquilo, silencioso e seguro". Rui Barbosa elogiou igualmente a "boa sinalização e informação" existentes nas novas UME e refere também, "apesar dos trajectos serem pouco demorados" que ouviu "algumas referências quanto à inexistência de casas de banho".



## "BOA SOLUÇÃO ERGONÓMICA"

Nome: Cátia Andreia Ferreira Castro Ribeiro

Idade: 22 anos

Profissão: Estudante

Residência: Braga

Percorso diário: Braga/Famalicão/Braga

Título transporte: Assinatura mensal

A jovem Cátia Andreia, que frequenta o 3º ano de Arquitectura na Universidade Lusíada, em Famalicão, é cliente diária desta linha e compara de forma "muito positiva a grande diferença em relação ao comboio anterior". Na altura a folhear um livro sobre ergonomia, destacou, a propósito, o capítulo da segurança dos novos comboios, com portas automáticas que abrem lateralmente e assim impedem que as pessoas se pendurem, além da total visibilidade entre os extremos, enquanto em relação aos acessos espaçosos são um "bom exemplo para as pessoas com mobilidade reduzida". Também referiu uma objecção: a falta de recipientes para o lixo - ausentes devido a condições de segurança e higiene - mas contrapondo que "podia sempre haver uma solução".



## "É MUITO CONFORTÁVEL"

Nome: Maria Alcina Lopes Brás

Idade: 29 anos

Profissão: Auxiliar de acção médica e estudante de secretariado

Residência: Braga

Percorso diário: Braga/Ruilhe/Braga

Título transporte: Assinatura mensal

Para a trabalhadora-estudante Maria Alcina, este novo serviço da CP veio melhorar substancialmente a mobilidade na região, tornando-o competitivo com os meios rodoviários. Habitual cliente, adquirindo o passe mensal, considera que o novo comboio, além do maior conforto e segurança, dispõe de uma boa informação visual e sonora, elogiando ainda a música ambiente que torna as viagens mais agradáveis.

## "DISPENSO O WC"

Nome: João Carlos Martins Barbosa  
 Idade: 29 anos  
 Profissão: Electricista (na altura desempregado)  
 Residência: Braga  
 Percurso (esporádico): Braga/Porto/Braga  
 Título transporte: bilhete simples

Para o jovem João Carlos, que não utiliza regularmente o comboio, o novo equipamento "é razoável", considerando que o anterior material era mais generoso em termos de espaço para as bagagens. Considera que deve ser melhorada a informação visual ao nível das estações, tal como acontece em São Bento. Relativamente à ausência de casas de banho, que pessoalmente não o afecta, é de opinião, também segundo comentários que ouviu, que a situação pode ser mais "problemática" para os clientes em percurso completo.



## "O COMBOIO É MAIS ECONÓMICO"

Nome: Maria da Conceição da Silva Gonçalves Vilela  
 Idade: 43 anos  
 Profissão: Costureira  
 Residência: Braga  
 Percurso (irregular): Braga/Trofa/Braga  
 Título transporte: bilhete simples

Esta nossa cliente considera que o comboio, por ser mais económico, é o meio de transporte "imbatível". Lamenta, contudo, que devido ao seu horário de trabalho, com saídas por vezes às 22 horas, ser-lhe-ia incômodo utilizar o comboio por que teria de aguardar (sem sala de espera) cerca de uma hora na estação da Trofa, situação que em sua opinião devia ser reavaliada. Considera o novo material mais confortável e seguro e que não utiliza mais vezes o comboio devido ao referido problema do seu horário laboral nocturno..

## OPINIÃO DO REVISOR

Para o operador de venda e revisão António Fernando Moreira, 55 anos de idade, funcionário da empresa há 29 anos, residente em Marco de Canaveses, em serviço no dia desta reportagem, os novos comboios vieram melhorar significativamente o nível de segurança. Reconhece, contudo, que neste capítulo, sobretudo nos meses de Verão, à noite, surgem pontualmente alguns problemas ao nível da segurança, casos não comparáveis com os índices de ocorrências com o antigo material. Considera, aliás, que a polícia "não sente grande necessidade de vir para esta linha durante os dias úteis". De acordo com a experiência deste colaborador, as novas UME facilitam o seu trabalho, dada a perspectiva inteira que tem do comboio, facto que também "desagrada" aos antigos borlistas. A falta das casas de banho, de acordo com alguns clientes, suscita a maioria das reclamações, numa linha onde não se têm verificado actos de vandalismo, nomeadamente apedrejamentos.



# .mercadorias

## CP CARGA TRANSPORTA CLÍNQUER PARA A CIMPOR ...

A CP Carga iniciou o transporte de clínquer (matéria orgânica destinada à produção de cimento) entre a fábrica de Souselas da CIMPOR e a nova fábrica em Sines.

Trata-se de um solução bimodal, já que há necessidade de uma ponte rodoviária em Sines, uma vez que a fábrica não dispõe de ramal ferroviário. Para tal, foi contratada a empresa Conteparque que faz a carga e descarga dos contentores em Sines, bem como o respectivo transporte até à fábrica, com recurso a quatro camiões.

Realiza-se um comboio de segunda a sexta-feira, formado por 12 vagões-plataforma, com a utilização de 24 contentores (duas composições) a que corresponde uma tonelagem líquida na ordem das 600 toneladas. O potencial deste tráfego é de aproximadamente 120 mil toneladas/ano.

Com o início deste tráfego a CP Carga reforça a sua posição na CIMPOR, sempre na procura de melhores soluções, consolidando assim uma relação comercial que permitirá avançar para novos projectos em conjunto.

## ... E PRODUTOS CERÂMICOS DO LOURIÇAL

Por outro lado, com um projecto em conjunto com a Cerâmica Abílio Duarte da Mota & Filhos, a CP Carga iniciou em Fevereiro o transporte de produtos cerâmicos.

Para isso é utilizada a estação do Louriçal como local de carga e as estações de Tunes e de Barcelos como pontos de descarga.

Presentemente realizam-se quatro comboios por semana, sendo dois para Tunes (segunda e quinta-feira) e outros dois para Barcelos (quinta-feira e sábado), compostos por seis vagões-plataforma com uma tonelagem líquida de 300 toneladas. O potencial deste tráfego é de cerca de 60 mil toneladas anuais.

Dado que já existe uma consolidação do tráfego, perspectiva-se a abertura de um novo entreposto que irá permitir à CP Carga um aumento de tonelagem.



A CP CARGA tem vindo a diversificar o mercado

## NOVO SITE DA CP: MAIS FUNCIONALIDADES RUMO AO FUTURO

Prevê-se para este verão o lançamento do novo site CP. A partir desse momento, os nossos clientes e parceiros ficarão mais perto das actividades e serviços da empresa. Com uma apresentação completamente refrescada, suportada por uma componente tecnológica evoluída, esta será uma das ferramentas com que a CP pretende dar resposta às novas exigências do mercado.

O novo site terá uma configuração substancialmente diferente do site actual, com uma imagem moderna e apelativa, possibilitando um acesso mais rápido e fácil a todo o tipo de conteúdos.

Existem três áreas principais de acesso livre e interesse público. A página inicial será direcionada aos passageiros. Para além de disponibilizar conteúdos acerca de horários, percursos e serviços, os clientes terão a possibilidade de adquirir ou reservar bilhetes de longo curso, bem como comprar serviços de parceiros CP, como o CP/AVIS. A intermodalidade será também um objectivo do projecto, através da criação de ligações com sites de outras empresas de transporte colectivo (TC). Esta iniciativa visa estimular a visão dos vários operadores de TC como parceiros de negócio, maximizando a proposta de valor para o cliente.

A interacção com os clientes, através da internet, permitirá determinar o seu perfil tipo e personalizar o contacto, ao mesmo tempo irá contribuir para incrementar a base de dados de clientes.

The screenshot shows the homepage of the new CP website. At the top, there are language links (UK, FR, ES) and a "Acesso Rápido" button. Below this is a large search form for train tickets, with fields for "Origem" and "Destino" (both with dropdown menus for "Estações"), travel dates (Mês: MARÇO, Dia: 14, Hora: 09:30), return travel dates (VOLTA: Mês: ..., Dia: ..., Hora: ...), number of passengers (Nº Passageiros: 1), and class (Classe: 1º/Conforto, 2º/Turística). There is also an "OK" button and a "MYCP" login section with "Login" and "Password" fields and an "OK" button. The main content area features a smiling woman in a train, with text: "De Coimbra ao Porto é mais fácil com a CP..." and "Rita 23 anos. Estudante. Coimbra. Conheça a nossa oferta para jovens ►". Below this are sections for "Urbanos", "Viajar em Portugal", and "Internacional", each with sub-links like "Grandes Cidades", "Intercidades", etc. There is also a "Ofertas Promocionais" section with an advertisement for "Vai a Vilar de Mouros num dos comboios CP OPTIMUS" featuring a mobile phone.

Three screenshots of the mobile version of the CP website. The first shows the homepage with the same layout as the desktop version but optimized for a smaller screen. The second shows a detailed view of a train route or service information. The third shows another section of the site, possibly related to services or news, with a map and other content.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

Também a vertente de responsabilidade social não é esquecida. Os clientes com necessidades especiais encontrarão no [www.cp.pt](http://www.cp.pt) um site construído a pensar na sua utilização por inviduais.

### **MOBILIDADE**

Um dos objectivos do projecto, numa fase subsequente, será assegurar à disponibilização de um conjunto de conteúdos através de canais móveis, permitindo potencialmente aceder aos conteúdos CP em todo o lado, a qualquer hora, através de PDA, Smartphone ou PocketPC.

Numa empresa com as características da CP, a apresentação da sua componente institucional assume uma particular importância.

Assim, a área institucional permitirá o acesso a conteúdos como sejam a história da empresa, os valores e a missão, bem como a descrição dos programas de acção social que a empresa protagoniza ou é participante.

## CP CARGA - ÁREA DESTINADA AO SEGMENTO EMPRESARIAL

Inexistente actualmente, o negócio de mercadorias é abordado neste novo site de uma forma particular, pois pretende-se uma ferramenta de comunicação com o segmento empresarial (B2B - business to business).

Para além de uma área pública, onde se faz a apresentação da unidade CP Carga e a descrição dos serviços de transporte, logística e apoio ao cliente que essa mesma unidade presta, o "coração" da área de mercadorias é a extranet. Cada cliente poderá contar com uma área reservada que constituirá uma ferramenta de trabalho quotidiano, onde poderá gerir a programação semanal de transporte, bem como iniciar as Declarações de Expedição ou consultar o estado dos seus transportes, com recurso à informação disponibilizada pelo Train Office.

## **CRIANÇAS E ENTUSIASSTAS**

Serão desenvolvidos dois sites temáticos. Um deles dedicado aos entusiastas e amigos dos comboios e do modo ferroviário, pretende potenciar o sentimento de relação com a Marca CP por parte da comunidade de entusiastas do caminho de ferro, constituindo-se como um fórum de partilha de conteúdos.



Para responder ao segmento infanto-juvenil, correspondendo ao pré-escolar e ao 1º ciclo, o site Junior pretende estimular a relação afectiva que as crianças têm com o comboio, influenciando a sua percepção positiva da Marca CP.

Esta comunicação procura incutir valores como mobilidade sustentável e conservação ambiental, sempre de uma maneira lúdico-educativa.

## INTEGRACÃO DE SISTEMAS

Um dos aspectos cruciais deste projecto é a capacidade de integrar diferentes sistemas e aplicações existentes na empresa, colocando-os a funcionar directamente a favor do cliente e do negócio.

Sistemas como os de Venda e Reserva, do longo curso [MB Bilhete], pesquisa de horários, Train Office, SAP, entre outros, vão ser chamados a interagir com o site, exigindo um esforço considerável de integração de sistemas, em favor do valor acrescentado para o cliente. Este espaço, coordenado pela Direcção de Sistemas de Informação (DSI), será decisivo para o sucesso do projecto.

UM PROJECTO DE TODA A EMPRESA

Tratou-se de um projecto que exigiu um trabalho muito intenso com todas as Unidades de Negócio, bem como com um conjunto muito alargado de órgãos centrais, constituindo um bom exemplo de um trabalho desenvolvido em equipa.

Resta-nos agora aguardar pelo lançamento para lhe transmitir os primeiros resultados.

## A CP ESTEVE AO RITMO DO SUPER BOCK SUPER ROCK

Este ano o festival SuperBockSuperRock contou com o copatrocínio da CP. A associação da nossa marca a este tipo de acontecimentos tem como objectivo mobilizar o público jovem para a utilização do comboio. No recinto do evento foi criado um espaço promocional a que se deu o nome ResortCP.

Para entrarem os interessados tinham de "apanhar o comboio" humano que se ia gradualmente formando à passagem pela multidão. O "maquinista" de cada comboio era a primeira pessoa a aderir aos apelos dos animadores, vestia depois a farda e continuava pelo recinto convidando a uma visita ao ResortCP. Aos "maquinistas" mais sucedidos, capazes de formar o comboio mais comprido, foi atribuído um Interrail.

Realizou-se um "comboio" a cada duas horas, de modo a permitir que o máximo de pessoas possível contactasse connosco.

O ResortCP foi um dos stands mais procurados. Neste espaço podia tomar-se uma bebida, comer uns grelhados, jogar à bola ou mesmo dar um mergulho na piscina.

Os visitantes podiam também usufruir dos "best seats", lugares especiais elevados que permitiam ver o espectáculo de uma zona privilegiada e num ambiente menos agitado.

Fruto de uma parceria com a Microsoft e na carruagem-maquete colocada no recinto estiveram duas X-Box à disposição de todos os que quisessem jogar.

A presença das bandas Blasted Mechanism e The Gift no ResortCP funcionou também como pólo de atracção de visitantes. Os Blasted Mechanism receberam no "relvado CP" um disco de ouro e os The Gift escolheram o nosso espaço para gravar a reportagem para o Top+ da RTP.

Os artistas conheceram também os vencedores dos "Meet & Greet", das acções promovidas internamente com os colaboradores.

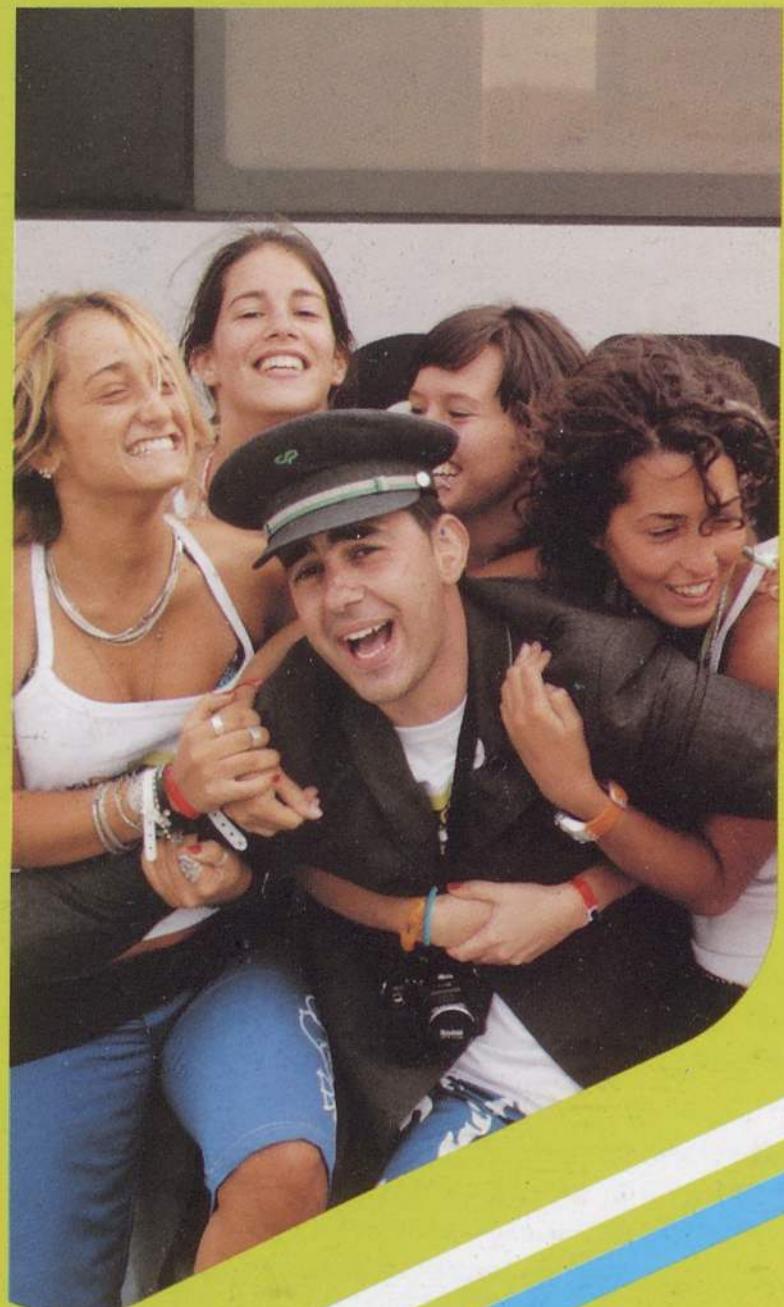
Para caracterizar melhor o sentimento que se viveu durante os três dias de festival deixamos aqui depoimentos de dois colegas que participaram nos passatempos internos e que assistiram in loco a esta acção:





Jorge Rosa, na CP há 14 anos, actualmente afecto à Unidade de Gestão de Frota, foi premiado com um dos 35 bilhetes do concurso interno. Na sua opinião a iniciativa foi bem divulgada internamente e muito positiva na perspectiva dos colaboradores da empresa. Em relação à visibilidade da ação e cumprimento dos objectivos de captação do público jovem o Engº Rosa classifica o Resort CP como um espaço de grande qualidade e considera que os anúncios publicitários que passaram nos intervalos dos concertos foram eficazes. Como comentário final disse-nos ainda: "Já me tinha questionado várias vezes sobre a razão da CP não realizar mais iniciativas deste género junto dos seus trabalhadores uma vez que patrocina diversos eventos."

A Joana Andrade, da CP Carga, é *trainee* do programa Competir no Futuro e foi premiada com um dos "Meet & Greet". Esteve no festival durante os três dias e, quando o concerto não lhe agradou beneficiou do bom ambiente do Resort CP. Na sua opinião os concursos são a melhor forma de atribuir este tipo de prémios, com especial ênfase para o conceito criado para o concurso de fotografias. A divulgação interna foi para a Joana bastante efectiva no que se refere a suportes digitais mas sentiu falta de outro tipo de suporte. Quanto ao objectivo de atrair público jovem considera-o atingido porque "nada melhor que patrocinar eventos que envolvem o que os jovens mais gostam, a música". Disse-nos ainda "Acredito que a CP marcou as pessoas que participaram neste festival, o que só confirma que este tipo de patrocínios é uma grande aposta."



## BALANÇO DA AUDITORIA INTERNA AOS PROCESSOS DA CP PORTO

Nº de não-conformidades da CP Porto



A Auditoria Interna da Qualidade (AIQ) aos processos da CP Porto realizou-se entre 18 e 22 de Abril, tendo a reunião de fecho e a entrega do relatório ocorrido no dia 2 de Maio.

O plano da auditoria foi cumprido a 100 por cento, não tendo sido levantada nenhuma não-conformidade maior.

Por outro lado, foram levantadas, aos processos da CP Porto, 12 não-conformidades o que corresponde a uma melhoria relativamente à 2004 (ano em que se verificaram 34 constatações).

As não-conformidades levantadas, segundo os pontos da Norma ISO 9001:2000, estão distribuídas de acordo com o quadro anexo.

Entretanto, foram identificados, na CP Porto, os seguintes pontos fortes do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):

- Envolvimento da Comissão Executiva e Quadros da UN;
- Preocupações com a gestão eficiente dos recursos,

nomeadamente humanos e materiais, na consideração do seu adequado planeamento, aplicação e controlo.

### Ao nível operacional:

- Generalizado estado de limpeza das estações e material circulante;
- Funcionalidade das Máquinas de Venda Automática (MVA) e obliteradores;
- Correcto atendimento ao cliente, nas situações de bilheteira, revisão e Gabinete de Apoio ao Cliente.

Foram apresentados, entre outros, os seguintes comentários e oportunidades de melhoria:

No Depósito de Revisão, a equipa auditora assistiu à transferência de dados para o computador das vendas efectuadas pelos operadores de revisão e venda (ORV), a partir da máquina de venda de bilhetes (com capacidade de leitura do título "Andante"), não estando, contudo, este equipamento ainda totalmente disponível.

Como forma de potenciar a melhoria dos serviços internos, será de considerar o interesse e oportunidade da avaliação dos vários órgãos da CP-Porto pelos respectivos clientes internos, bem como a avaliação de cada um dos OC's por cada uma das UN's (CP Porto e CP Lisboa).

Os operadores de venda das bilheteiras não têm acesso à aplicação de gestão das sugestões/reclamações, sendo os eventuais pedidos de informação reencaminhados para o GAC, reduzindo assim alguma margem na satisfação do cliente.

Ao nível da informação e vendas a clientes, afigura-se existir uma oportunidade de melhoria não só em termos de imagem e serviço como potenciadora na melhoria dos resultados, se for incrementada a articulação entre os intervenientes do transporte ferroviário.

Os operadores dos pontos de venda deverão ser estimulados a introduzir os dados do valor da despesa no equipamento disponível, tendo em vista a indicação no visor da quantia a receber pelo cliente.

O relatório das Auditorias Internas realizadas aos processos da CP Porto encontra-se publicado no site MIQ, podendo mais informação ser obtida no endereço <http://info.cp.pt/miq>

Também, trimestralmente, serão feitos pontos de situação sobre o estado de implementação das acções correctivas, cujos relatórios são publicados no site MIQ.

# AUDITORIA DE RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO AOS ÓRGÃOS CENTRAIS

Tal como o planeado e divulgado na edição anterior, a Auditoria de Renovação da Certificação aos Órgãos Centrais (OC) realizou-se nos dias 19, 20 e 23 de Maio.

A reunião de abertura foi iniciada com a intervenção do presidente do Conselho de Gerência, dr. António Ramalho, que, na sua intervenção, sublinhou o propósito de promover a melhoria contínua na senda da excelência e utilizar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) como ferramenta de suporte de gestão e estratégia.

O auditor-coordenador referiu, por seu turno, que o SGQ mantém o cumprimento, na sua generalidade, com os requisitos decorrentes do referencial da Norma EN ISO 9001:2000, realçando ainda a disponibilidade de todos os colaboradores contactados no decurso das auditorias, tal como o entusiasmo da generalidade das pessoas e o envolvimento da estrutura de gestão.

Em resultado desta auditoria foram levantadas quatro não-conformidades e identificadas sete oportunidades de melhoria.

## NÃO-CONFORMIDADES

As quatro não-conformidades levantadas podem resumir-se assim:

- 1 A organização evidencia, no seu "Manual de Qualidade CP", revisão: 9, a descrição de cada processo. Porém, não determina a sequência e interacção destes processos (ver 4.1. b) da NP EN ISO 9001:2000), nem a descreve no supra referido manual (ver 4.2.2 c) da NP EN ISO 9001:2000;
- 2 O procedimento "SGQ CP PS 004 - Gestão da legislação e Normas", na sua revisão: 2, de 16 de Janeiro de 2003, descreve as práticas de recolha e divulgação dos diplomas legais e normas aplicáveis à actividade. Sendo certo que estas práticas estão em conformidade com o requisito 4.2.3 f) da norma NP EN ISO 9001:2000, as mesmas não estão a ser seguidas de forma sistemática pela Organização. Exemplo: recolha e distribuição das normas ISO da série 9000 de 2000;
- 3 A Organização não identifica os processos de fornecimento do serviço em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição. Relativamente a esses processos deve definir métodos e procedimentos específicos, assim como requisitos para os respectivos registos. Se não forem identificados quaisquer processos com as características atrás referidas, a exclusão da aplicação da

sub-cláusula 7.5.2. da norma NP EN ISO 9001:2000 deverá ser considerada e justificada;

- 4 A Organização, na sequência da dinâmica de melhoria, empreendida a partir do Conselho de Gerência, desenvolve uma multiplicidade de acções de melhoria que não são referenciadas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade. Esta prática não permite que aquelas acções sejam desenvolvidas de acordo com os procedimentos estabelecidos, nem proporciona oportunidades para registar e rever os resultados das acções empreendidas.

Para estas não-conformidades será elaborado um plano de acções correctivas com responsáveis e prazos de implementação. Este plano deverá ser enviado à entidade certificadora - a APCER - até ao próximo dia 8 de Julho, que o analisará e se pronunciará sobre a renovação da certificação dos OC.

## OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Por seu turno, foram detectadas sete oportunidades de melhoria:

- Divulgar e promover a formação em "Abordagem por processos" a todos os níveis da Organização, assim como a aplicação da metodologia "Plan-Do-Check-Act" nos novos processos, nomeadamente: estabelecer os objectivos e práticas para apresentar resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da Organização; monitorizar e medir, processos e serviços, em comparação com políticas, objectivos e requisitos; reportar os resultados; empreender acções para melhorar continuamente o desempenho dos processos.
- Enquadrar, a partir do Plano Estratégico, as decisões tomadas pelo Conselho de Gerência em eixos de melhoria com claro impacto no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Adequar a especificação das entradas e saídas de cada processo e a descrição das respectivas interacções (origens e destinos);
- Desenvolver metodologias para estabelecer, analisar e seguir as competências necessárias para o pessoal que desempenha trabalho que afecta a qualidade do serviço, assim como registrar as competências entretanto adquiridas;
- Objectivar análises, acções e resultados evidenciando a dinâmica da melhoria contínua no âmbito de cada processo;
- Promover e fazer articular as metodologias utilizadas pelas diversas equipas auditadoras em exercício efectivo na Organização. Divulgar os resultados para que as diversas intervenções dessas equipas possam potenciar a melhoria das práticas auditadas;
- Articular as intervenções das estruturas associadas aos processos: Planeamento Estratégico; Planeamento de Gestão; Gestão da Mudança e Projectos/Propostas de Melhoria, por forma a potenciar os resultados das respectivas intervenções e elevar o desempenho da Organização no caminho da excelência.

## A UTILIZAÇÃO DO PAPEL RECICLADO COMO FACTOR PARA A MELHORIA AMBIENTAL

### PORQUÊ UTILIZAR PAPEL RECICLADO?

Para um desenvolvimento sustentado, isto é, com enfoque nas vertentes financeira, ambiental e social, a utilização do papel reciclado tem manifestado um contributo muito grande.

As vantagens inerentes à sua utilização, em substituição do papel standard, são conhecidas: menor consumo de madeira/celulose, de água e de energia na produção da pasta para papel; menor emissão de resíduos sólidos urbanos e de emissões gasosas; maior durabilidade e menor fadiga visual.

Muitas empresas, grandes e pequenas, entre as quais a CP, empregam desde há anos o papel reciclado na correspondência interna e externa e na tipografia. Para além de ser muito importante para um ambiente sustentável, o uso de papel reciclado representa um dos factores a considerar na redução de custos.

Geralmente o emprego deficiente de papel reciclado baseia-se, em pressupostos errados, tais como:

**- O papel reciclado é amarelado e de qualidade inferior!**

**ERRADO:** Há muito que existe papel reciclado de qualidade excelente que já não se consegue distinguir do papel standard.

**- O papel reciclado é inadequado para cópias e impressões!**

**ERRADO:** A maior parte das tipografias garantem produtos com qualidade impressos em papel reciclado.

**- O papel reciclado é mais dispendioso do que o papel standard!**

**ERRADO:** O papel reciclado, segundo a sua gramagem e tipo de fabrico, é até 30 por cento mais económico do que o papel standard. Neste ponto, o preço do papel reciclado não será com certeza um entrave à sua utilização. Conforme indicado nos contratos entre a CP e o fornecedor, a diferença de preço entre uma resma de papel A4 reciclado e standard é inferior em 0,24 euros.





**Qual a razão de o papel reciclado ser mais amigo do ambiente?**

Uma tonelada de papel reciclado permite poupar entre duas a três toneladas de madeira!

Comparado com a produção de papel standard:

- a produção de uma tonelada de papel reciclado requer 50 a 200 vezes menos água e 2 a 3 vezes menos energia que a produção de papel a partir de pasta;
- a produção de uma tonelada de papel reciclado poupa 10 a 15 árvores;
- com a produção de papel reciclado verificam-se diminuições de 25 por cento de descargas de águas residuais industriais no meio aquático e de 75% de emissões atmosféricas.



## I Encontro Nacional de Riscos, Segurança e Fiabilidade

### CULTURA DA SEGURANÇA NA CP ESTEVE EM FOCO

A secção portuguesa da Associação Europeia de Segurança e Fiabilidade (ESRA), na qual a CP se encontra representada, através do responsável da Autoridade de Segurança da Exploração (ASE), eng. Victor Risota, realizou entre 11 e 13 de Maio, no Centro de Congressos do Instituto Superior Técnico, em Lisboa, o I Encontro Nacional de Riscos, Segurança e Fiabilidade.

Este encontro destinou-se fundamentalmente a tratar, na presença de especialistas do meio universitário e da indústria, os aspectos dos riscos, da segurança e da fiabilidade nas várias vertentes desta problemática nos diversos domínios industriais e da actividade humana em geral.

Na sua intervenção, o eng. Vitor Risota relatou os procedimentos instituídos na CP na metodologia da segurança (safety, security, ambiental e laboral) implantados na empresa com a criação da ASE, em 1998, as práticas e os meios utilizados na monitorização de todas as ocorrências que representem desvios em relação à matriz espaço-tempo de funcionamento dos comboios e também as incidências com as pessoas.

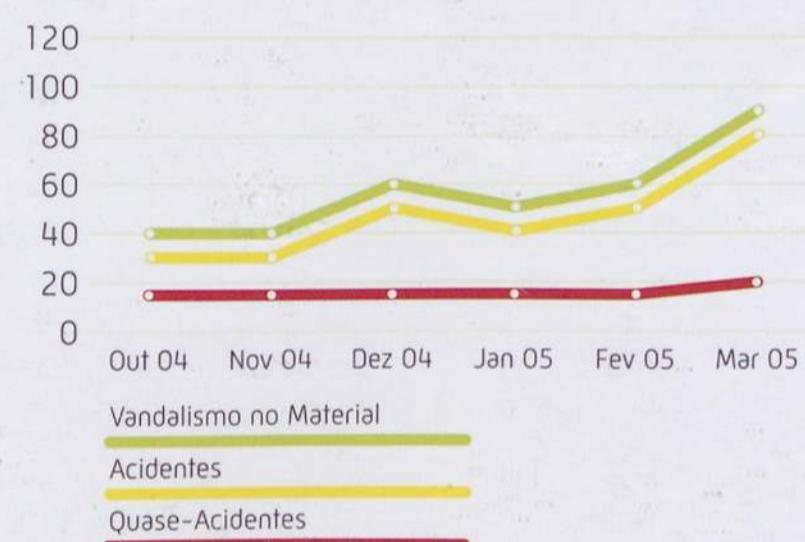
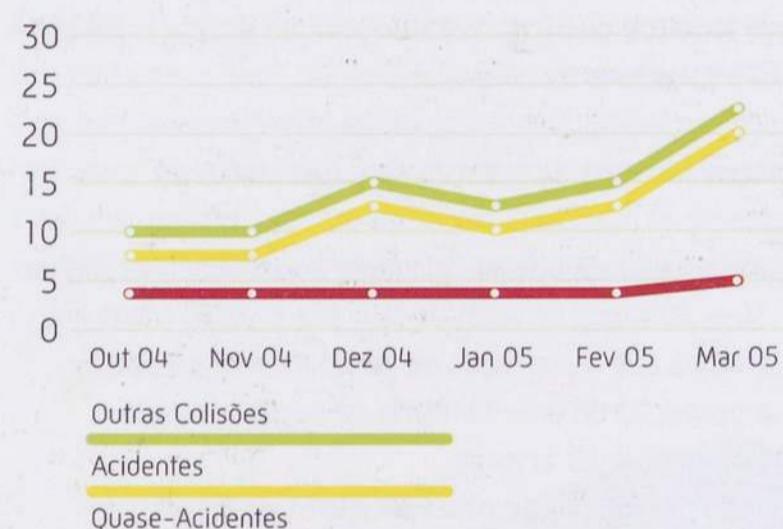
Estas ocorrências, registadas em diversos pontos da rede ferroviária, são geridas com recurso a uma base de dados com diversas tipologias (acidentes, quase-acidentes e falhas de qualidade), depois classificadas em tabelas para efeitos de estatística, seguindo-se a análise das causas, a atribuição de níveis de risco e a proposta de acções preventivas e correctivas. Todo o sistema recorre a uma ferramenta informática específica de origem norueguesa - o Synergi -, utilizada por mais de um a centena de empresas, algumas das quais do sector ferroviário.

#### 80 REGISTOS DIÁRIOS

A média diária de ocorrências (imprevistos ferroviários) em toda a rede nacional é de cerca de 80, das quais três são acidentes (danos físicos ou materiais elevados, maioritariamente devidos a factores externos), 47 quase-

-acidentes (incluindo avarias) ou condição (circunstâncias agravantes) e 30 falhas de qualidade (atrasos e reclamações). A mais valia de todo o processo, impedindo o acidente, é obtida principalmente nas acções preventivas instauradas nas incidências dos quase-acidentes e falhas de qualidade. A probabilidade de ocorrência de acidente, no caminho de ferro, como se sabe, é extremamente reduzida, sendo por isso o meio de transporte mais seguro.

Numa abordagem tradicional registam-se e tratam-se apenas os referidos três acidentes e elimina-se a informação preventiva que existe escondida nos restantes 77 casos.



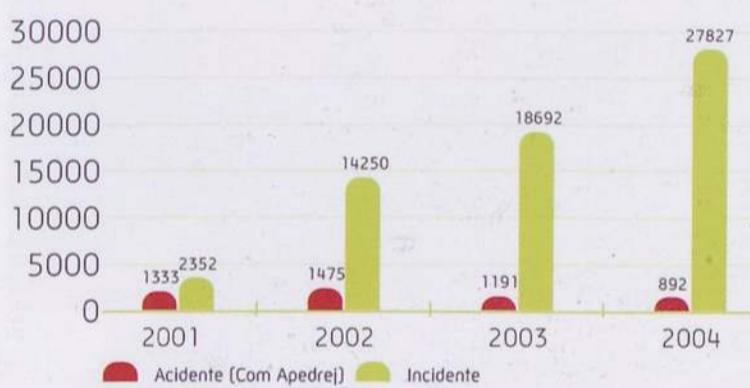
Por outro lado, de acordo com as declarações do eng. Victor Risota, a contribuição de todos estes casos para a segurança não é igual, sendo aplicada uma ponderação relativa indicada no seguinte quadro:

	Ocorrências		Danos Físicos	Perdas em €	Nível de Risco	Pontos		
	Acidentes	Sim	5	Elevadas	4	Muito Elevado	5	14
Segurança Incidentes + Qualidade	Quase - Acidentes	Não	0	Baixo	2	Elevado	4	6
	Condição	Não	0	Não	0	Médio	3	3
	Só Qualidade	Não	0	Muito Baixo	1	Não	0	1

## A CULTURA DA SEGURANÇA

Para garantir esta cultura de segurança na CP, a ASE começou por registar e trabalhar estatisticamente todos estes 80 casos, dando posteriormente "feedback" deste tratamento ao pessoal que colaborou nos registo e que se encontra em postos de controlo de tráfego ao longo do país [para que perceba que o seu trabalho é reconhecido e útil], e a todo o pessoal técnico e dirigente [para melhorar a eficácia da gestão da segurança].

A prática da CP tem demonstrado que este caminho é correcto, como se pode verificar no gráfico seguinte com a evolução anual dos acidentes e incidentes verificados:



Constata-se, assim, que à medida que cresce o número de registo de incidentes (todos os que não são acidentes), diminui o número de acidentes. Este efeito é mais nítido nesta fase inicial de lançamento do projecto e tenderá para uma estabilização com o tempo:

Em 31 de Março de 2005 encontravam-se registados e classificados cerca de 75 300 ocorrências no programa Synergi, sendo 2001 o primeiro ano completo com registo de acidentes.

Mensalmente é elaborado um relatório que permite monitorar a evolução de uma bateria de 38 categorias (tipo de ocorrências). Este relatório é distribuído a todos os níveis da empresa, por email. O sistema de registo permite ainda acompanhar o que se está a passar na rede ferroviária com um intervalo entre 30 e 60 minutos, ou seja, quase em tempo real e, se necessário, agir imediatamente.

Neste relatório é efectuada também a monitorização de:

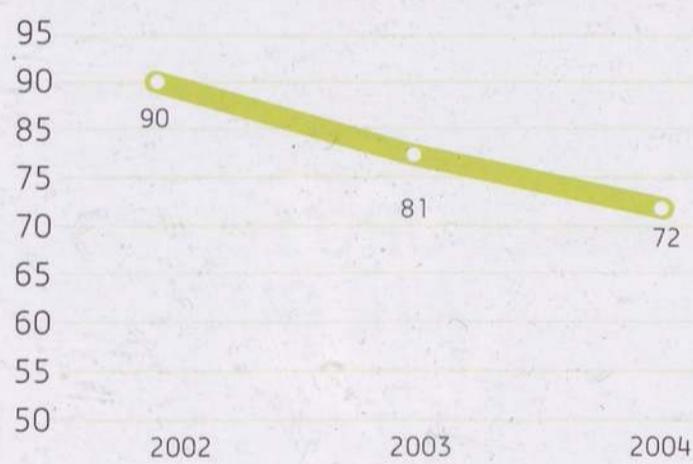
- factor de risco mensal, de acordo com uma matriz de risco de 5x5;

- causas mais frequentes (relação causa-efeito);
- locais de maior risco e acumulação de acidentes ou quase-acidentes (pontos negros);
- tipos de ocorrências mais frequentes (pontos fracos da gestão);
- material circulante envolvido (pontos fracos da frota);
- sistema dos veículos com maior número de avarias ou reclamações de clientes (pontos fracos do material)

Em cada relatório mensal, de acordo com os factos registados, são salientados os casos relevantes do período e propostas medidas preventivas que se justificarem.

O cálculo dos ICS-indicadores comuns de segurança, previstos na Directiva da Segurança 49/2004/CE, para vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2006, já foi ensaiado na CP no período de 2002 a 2004, permitindo ver a sua evolução absoluta e relativa a comboios/quilómetros. Constate-se, nos quadros abaixo, a título de exemplo, a situação de descarrilamentos:

## TOTAL DESCARRILAMENTOS



De notar, por último, que o processo de monitorização da segurança (baseado em factos) foi adoptado e integrado no sistema de certificação da qualidade (ISO 9001-2000) e é regulamentado pelo PS 31 da Segurança.



## RARIDADE DO VAPOR E DO DIESEL NO DOURO E CORGO ATÉ OUTUBRO

Pelo sexto ano consecutivo vão realizar-se, com principal incidência aos fins de semana, entre Maio e Outubro, viagens em comboios históricos a vapor nalguns troços das linhas do Douro e do Corgo, coincidindo com percursos turísticos, em material a diesel (carruagens Schindler), de acordo com um calendário já estabelecido.

As viagens históricas, traccionadas por locomotivas a vapor, contemplam diversas modalidades, podem ser regulares (as já calendarizadas) ou ocasionais, sendo que os percursos na linha do Douro, na distância de 36 quilómetros, podem realizar-se entre a Régua, o Pinhão e Tua, e volta. As viagens na linha do Corgo, na distância de 25 quilómetros, vão decorrer entre a Régua e Vila Real, e volta.

A pedido ou por opção do cliente ou do operador turístico, poderá ser trocada, nas duas linhas, a tração a vapor por locomotivas a diesel.

Em todas estas viagens, a CP Regional, responsável por este produto, em parceria com operadores turísticos, assegura um programa de animação a bordo, constituído por grupos folclóricos da região, bandas de música tradicional ou figurantes devidamente trajados com indumentária alusiva à primeira metade do século XX.

Para esta campanha, abrangendo as duas linhas, a CP disponibiliza no conjunto como equipamento duas locomotivas a vapor e outras duas a diesel e oito carruagens históricas. Para ambas as linhas serão disponibilizadas para as viagens uma locomotiva a vapor e outra a diesel, sendo utilizadas cinco carruagens históricas na linha do Douro e três na linha do Corgo.

### LOCOMOTIVAS DE 1923 E 1925

As locomotivas a vapor foram produzidas em 1923 e 1925 pelo construtor alemão Henschel & Shon, enquanto as locomotivas a diesel (séries 1424 e 9004) foram fabricadas em 1967 e 1975 pela English-Electric e Alsthom, respectivamente.

Na formação das composições serão utilizadas carruagens históricas construídas entre 1908 e 1934, recuperadas na sua traça original, o que permite recriar um ambiente a lembrar as viagens dos primórdios do século XX.

Na linha do Corgo, cada carruagem dispõe de 48 lugares, pelo que a capacidade total de cada viagem atinge 144 passageiros; na linha do Douro, serão utilizadas carruagens com diferentes capacidades (entre 54 e 60 lugares), sendo a lotação máxima de 280 passageiros.

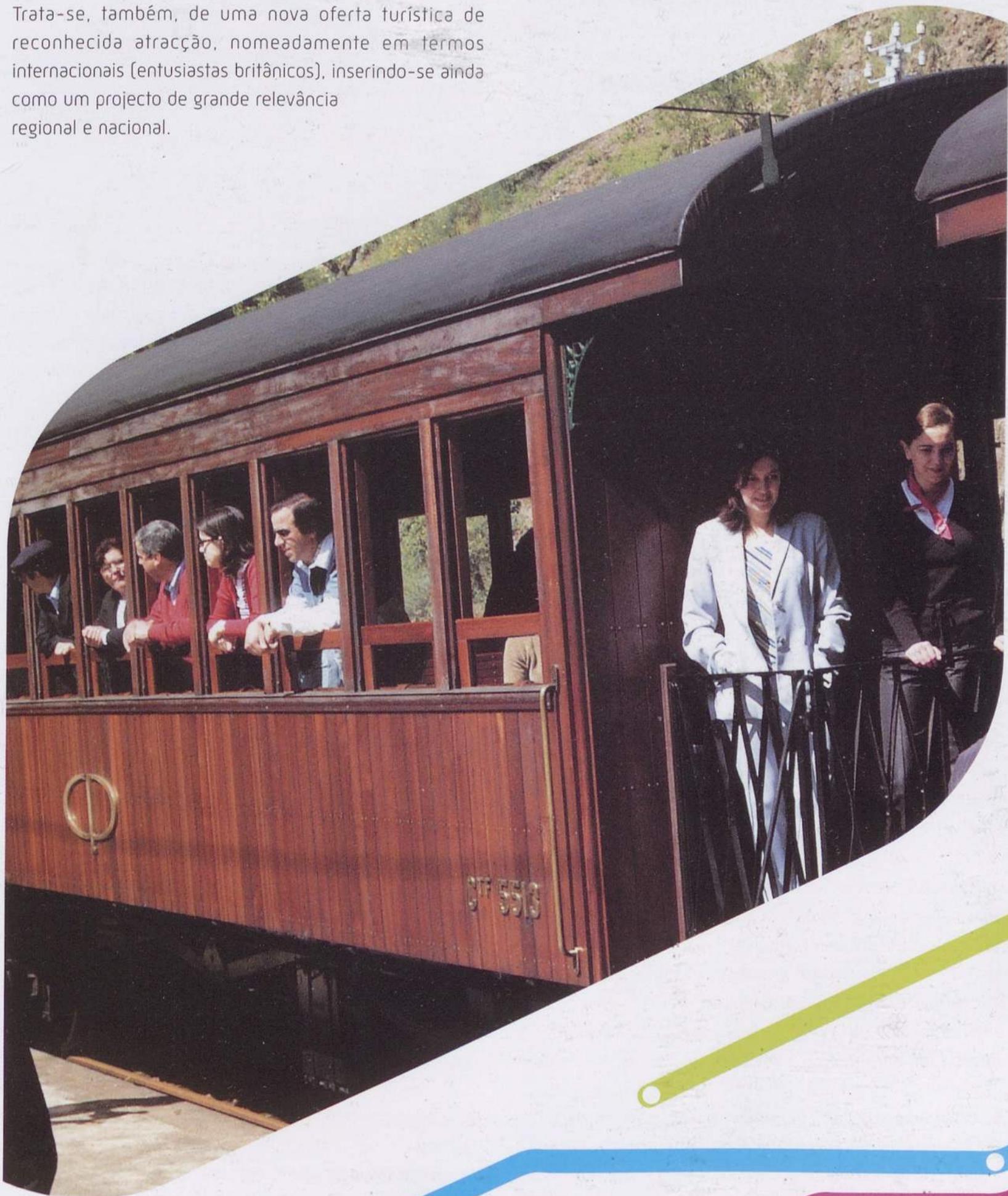
De acordo com a informação promocional deste produto turístico ferroviário, esta campanha tem como destinatários as agências de viagens, operadores turísticos e empresas ou outras entidades públicas e privadas que pretendam organizar viagens turísticas ou de cariz sócio-recreativo.

Trata-se, também, de uma nova oferta turística de reconhecida atracção, nomeadamente em termos internacionais (entusiastas britânicos), inserindo-se ainda como um projecto de grande relevância regional e nacional.

#### PREÇOS ATRACTIVOS

Os preços em vigor na comercialização destes produtos, agora disponíveis nos balcões da CP, são bastante atractivos.

Os bilhetes podem ser adquiridos, tal como a obtenção de outras informações, aos balcões das estações de Lisboa-Santa Apolónia, Oriente, Coimbra, Porto-Campanhã, Porto-São Bento, Régua, Pinhão e Tua.



## Operador de revisão e venda Rui Pimentel recebeu elogio

### FAZER (O) BEM SEM OLHAR A QUÉM

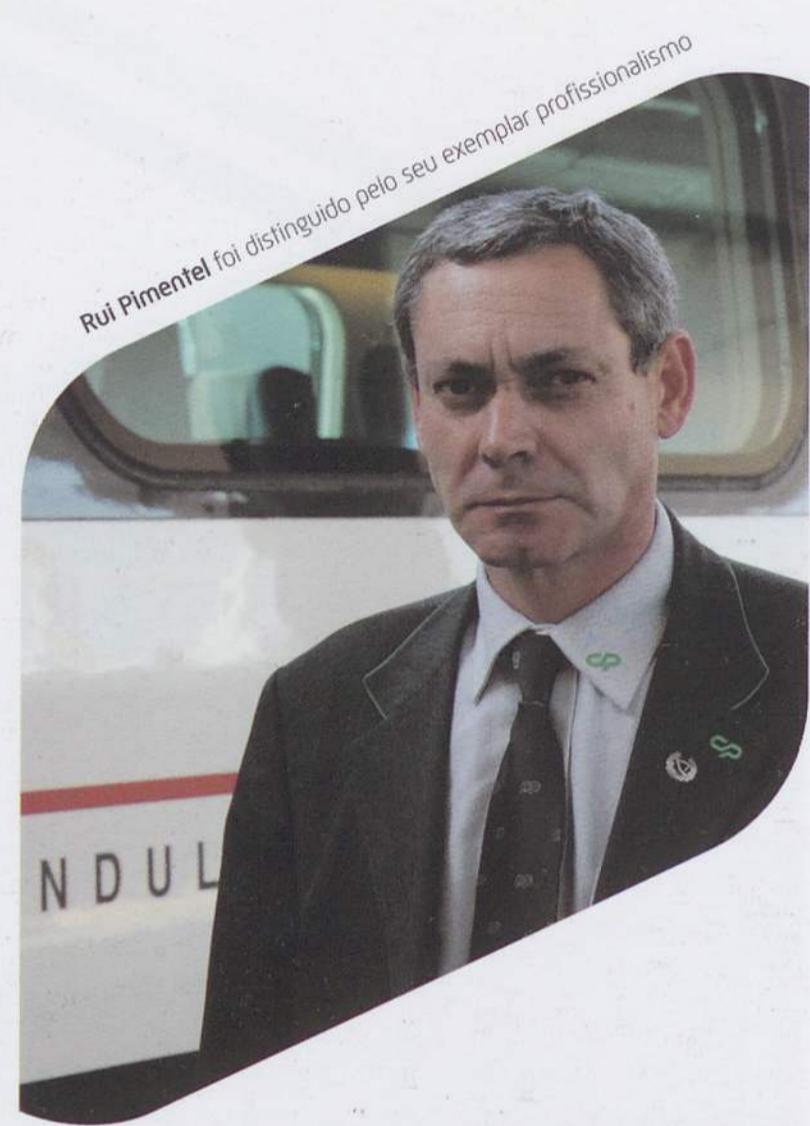
Maria da Encarnaçāo, nome fictício, pé ante pé, devagarinho, ao ritmo dos seus 78 anos, carrega algumas dificuldades de locomoção próprias da idade, mais notórias no acesso ao comboio regional da linha da Beira Alta quando de quando em vez vai de abalada entre a sua terra, Castelejo, e a Guarda, a cidade para onde se dirige, logo aos primeiros alvares do sol, para as consultas médicas em busca do bálsamo que atenua as suas maleitas.

Também Carlos Antunes, igualmente nome imaginário, mutilado de guerra na casa dos 60 anos, é passageiro assíduo do comboio regional da linha do Norte no percurso diário entre Coimbra-B e Mogofores.

Estes são apenas dois exemplos, entre muitos que poderíamos narrar, de clientes que encontram no operador de revisão e venda Rui Pimentel um forte apoio sempre presente com uma mão amiga disponível no auxílio do embarque, desembarque, procura de lugar e dois dedos de conversa. Este desempenho e disponibilidade profissional do nosso colega Rui Pimentel foi notado por outros passageiros, fazendo chegar à administração da empresa missivas elogiosas acerca deste comportamento exemplar, destacando-se referências como "não sei o que mais admirar, se a atenção às tarefas específicas de uma função se a solicitude com que distingue os passageiros em geral e os idosos e doentes em particular".

Numa outra carta, enviada pela nossa cliente Maria da Piedade Mateus, salienta-se: "impressionou-me particularmente a sua disponibilidade para se substituir aos passageiros com maiores dificuldades de locomoção que haviam tomado o comboio em apeadeiros ou estações sem serviço de bilheteira para a apreciação dos respectivos títulos na Guarda, ocupando ao serviço dos passageiros o tempo que a paragem proporciona".

Apesar de Rui Pimentel se encontrar no cumprimento do seu dever de "bem servir o cliente", as referências elogiosas veiculadas, por decisão do vogal do CG com o pelouro da CP Regional, eng. António Rosinha, foram transmitidas àquele colega com os votos de congratulação por existirem trabalhadores que "se evidenciam de forma positiva



Rui Pimentel foi distinguido pelo seu exemplar profissionalismo

demonstrando a sua dedicação", na convicção de que "tais atitudes significam não só os trabalhadores mas também a Comboios de Portugal".

#### BASTA UM OBRIGADO

Rui Manuel Belchior Pimentel, 44 anos, ingressou na CP em Junho de 1983, tendo portanto 22 anos de serviço. Casado, com dois filhos de 19 e 15 anos, reside em Albergaria dos Doze, tendo anteriormente, sempre como revisor, estado colocado em Santa Apolónia e fazendo serviço nas linhas do Oeste e de Sintra. Desde 1987 encontra-se colocado em Coimbra, cumprindo serviço nas linhas do Norte, da Beira Alta, do Oeste e suburbanos da Figueira da Foz.

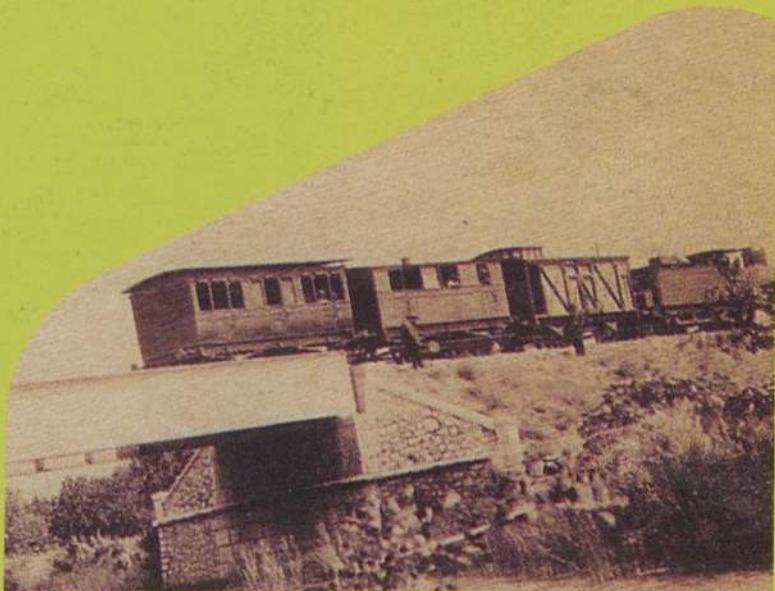
Rui Pimentel, revelando profissionalismo e algum recato nas palavras, disse ao Boletim CP ser esse o seu sistema de trabalho, acrescentando tratar os clientes a todos por igual, não segregando os passageiros, "pois tanto auxilio o idoso, como o novo ou o doente".

Reconhecendo que os seus actos possam ser apreciados favoravelmente pelos clientes, Rui Pimentel considera que "que aquilo que faço é parte integrante das minhas funções" e, como reconhecimento do apoio prestado em situações como as referidas, "basta que me digam um obrigado".

Ressalvou, aliás, que esse auxílio, no âmbito das suas funções, relaciona-se também com razões de segurança, porquanto "o mínimo descuido pode degenerar num problema grave".

Esta generosidade e nobreza de carácter do nosso colega Rui Pimentel está também espelhada no seu apego solidário aos outros durante as horas e períodos de folga, porquanto, conforme nos disse, é "soldado da paz" desde 1981, na secção de Albergaria dos Doze dos Bombeiros Voluntários de Pombal.

Um exemplo a seguir e que muito honra todos os que trabalham na empresa!



## TAVIRA ASSINALOU CENTENÁRIO DA CHEGADA DO COMBOIO À CIDADE

A Câmara Municipal de Tavira comemorou, no passado dia 19 de Março, o primeiro centenário da chegada do comboio à cidade, acontecimento histórico que ocorreu em 10 de Março de 1905.

Esta data foi assinalada com uma palestra, realizada no auditório do Clube de Tavira, subordinada ao tema "Passado, Presente e Futuro dos Caminhos de Ferro no Sotavento Algarvio", contando como principal orador o presidente da Associação para o Desenvolvimento do Transporte Ferroviário (ADFER), eng. Arménio Matias.

Participou ainda na iniciativa o historiador sobre temática ferroviária, dr. Gilberto Gomes, o qual traçou a evolução do caminho de ferro por terras algarvias e o paralelismo entre o desenvolvimento de Tavira no século passado com a chegada do comboio à cidade.

Foi no Largo de Santo António, onde se situa a estação ferroviária, que chegaram e partiram muitos milhares de jovens que cumpriram o serviço militar em Tavira. Ainda hoje, conforme foi assinalado, o comboio continua a ser a opção de transporte para muitos tavienses, sobretudo nas suas deslocações para as cidades de Faro e de Olhão.

O transporte ferroviário, encontra-se, portanto, intimamente ligado à histórica cidade do rio Gilão.

## Linha do Sul

### APOSTA NO FUTURO

Gilberto Gomes  
- Consultor histórico

Após alguma hesitação, a linha do Sul foi inaugurada a 1 de Fevereiro de 1861, entre o Barreiro e Vendas Novas e o Pinhal Novo e Setúbal, na bitola de 1,44 m. A estação terminal do Barreiro ocupava o local onde hoje se encontram as oficinas.

A primeira concessionária, a Companhia dos Caminhos de Ferro ao Sul do Tejo, mais conhecida pela companhia dos "brasileiros", depressa vendeu a linha, ainda antes da inauguração, mostrando que o negócio, na perspectiva empresarial, era a construção, jamais a exploração. E, esta nunca foi fácil.

Nos primeiros anos, um passageiro que de Lisboa se deslocasse a Beja, apanhava o vapor na Praça do Comércio; chegado ao Barreiro, com o barco fundeado no vale de Coina, passava para um bote que o transportava à margem e à estação; na viagem de comboio, mudava em Vendas Novas, para a linha dos "ingleses", na bitola de 1,67 m.

Não haveria caminhos de ferro em Portugal sem a determinação do Estado e a linha do Sul é um paradigma desse propósito. Em 1869, constituem-se os Caminhos de Ferro do Sul e Sueste, um serviço público do Ministério das Obras Públicas. Com a tradicional falta de dinheiro, a construção da linha do Algarve arrastou-se.

A 10 de Março de 1905 o comboio chega a Tavira e, no ano seguinte, a Vila Real de Santo António.

No Barlavento, em 1899, o caminho de ferro está em Tunes, chegando a Portimão em 1903, mas só em 1922 chega a Lagos, após vencer o rio Arade. Só com a chegada do século XX os povos do Algarve deixam de vir de barco para Lisboa ou, em alternativa, subirem o Guadiana até ao Pomarão, onde apanhavam a estrada para Beja, e o comboio para o Barreiro (desde 1864).

Talvez valha a pena ter presente, quando hoje atravessamos o além Tejo num Alfa Pendular a caminho de Faro, que a nossa modernidade é de ontem e que ela se deve ao esforço, quase anônimo, de uma geração que fez do caminho de ferro uma aposta no futuro...

## Primeira "fornada" de 1995

### MAQUINISTAS DE CONTUMIL CONFRATERNIZARAM EM BARCELOS

Sob o lema "10 anos a conduzir comboios", catorze maquinistas-técnicos, todos do depósito de Contumil, reuniram-se no passado dia 25 de Abril para mais um convívio anual.

A confraternização, que teve lugar num restaurante da cidade de Barcelos, juntou ainda os familiares mais directos dos nossos colaboradores e foi organizada por Domingos Faria, a quem este ano coube o título de "maquinista anfitrião".

A importância deste tipo de realizações, aplaudida entusiasticamente por todos os participantes, ficou bem patenteada ao longo do convívio, que foi vivido de forma intensa e num ambiente de grande amizade.

Para assinalar mais este encontro, que se realiza ininterruptamente há já dez anos, foram produzidas t-shirts e esferográficas alusivas ao "10.º Convívio de Maquinistas-Técnicos". Cada um deles levou também para casa um troféu personalizado, onde não faltava (ou não estivéssemos na presença de um grupo de ferroviários convictos) a imagem de uma locomotiva a vapor.

Na foto desta pequena "família ferroviária" pode então ver-se, na fila de trás e da esquerda para a direita, os maquinistas Rui Coutinho (Rede), Rui Lourenço (Ermesinde), José Ferreira (São Romão), Hélder Miranda (Viana do Castelo), Vítor Esteves (Vila Praia de Âncora), Arnaldo Moreira (Barroselas) e Serafim Silva (Santo Tirso). Já na fila da frente, e igualmente da esquerda para a direita, sorriem para o "passarinho" os nossos colegas Paulo Cosme (Lamego), Santos Ribeiro (Rio Tinto), Franco Dias (Maia), Henrique Carvalho (Régua), Daniel Marinho (Marco de Canaveses), Carlos Alegria (Estarreja) - que na altura desempenhava as funções de chefe do depósito de Contumil em sistema de rotatividade -, e o anfitrião da jornada, Domingos Faria (Barcelos). Todos eles, maquinistas formados no primeiro curso de 1995.

Como também vem sendo habitual, até para satisfazer as delícias dos mais gulosos, a organização preparou também um bolo. A ilustração era o pormenor mais curioso: por entre o creme e as natas destacava-se a foto de uma UTD 600. O que ninguém soube dizer é onde é que foi tirada!

Depois do repasto, o convívio prosseguiu no Campo da Feira de Barcelos, onde os carrosséis animavam já o recinto onde todos os anos milhares de pessoas dão cor às tradicionais Festas das Cruzes, uma das maiores romarias do Minho.

